

**Vorlage für die Sitzung des Senats am 31.08.2021**

**„Verlängerung der temporären personellen Aufstockung des Bürgertelefon  
Bremen bis zum 31.12.2021“**

**A. Problem**

Zur Verbesserung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung zur Bewältigung der Folgen der Corona-Pandemie hat der Senat am 15.12.2020 unter anderem eine temporäre personelle Aufstockung beim Bürgertelefon Bremen (BTB) (Maßnahme 3) beschlossen. Das BTB wurde temporär um zwei Teams bis einschließlich September 2021 aufgestockt.

Das Pandemiegeschehen erzeugt noch immer eine hohe Anzahl von Anrufen beim BTB. In den letzten Monaten gingen durchschnittlich etwa 180.000 Anrufe ein, dies entspricht einer Verdopplung des Anrufvolumens im Vergleich zur vorpandemischen Zeit. Dies liegt zum einen daran, dass das BTB seit März 2020 die zentrale Corona-Hotline übernommen hat. Zum anderen kompensiert das BTB die pandemiebedingten verminderten persönlichen Kontaktmöglichkeiten der Behörden, da Bürger:innen auf den telefonischen Kontaktweg ausweichen. Das BTB ist damit nach wie vor deutlich über der Kapazitätsgrenze.

**B. Lösung**

Die temporäre personelle Aufstockung beim BTB wird bis zum 31.12.2021 verlängert. Die Maßnahme wird weiterhin aus dem Bremen-Fond bis Ende des Jahres finanziert. Mit der Fortsetzung der temporären Erhöhung kann weiterhin ein zusätzliches Anrufvolumen von ca. 25.000 Anrufen pro Monat (Steigerung um ein Drittel) bewältigt werden, das für die Dauer der Pandemie mindestens zusätzlich erwartet wird. Dadurch wird das BTB in die Lage versetzt, das zusätzliche Anrufvolumen weiterhin zu bearbeiten. Die Stellen werden weiterhin vorrangig mit studentischen Aushilfen für die Wahrnehmung von Verwaltungstätigkeiten besetzt.

**C. Alternativen**

Alternativen werden nicht vorgeschlagen.

**D. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung**

Durch die Verlängerung entstehen keine finanziellen Mehrbedarfe, da der Senat bereits die Finanzmittel i.H.v. insgesamt 1.098 T € (Land: 549 T €; Stadt: 549 T €) in der Sitzung am 15.12.2020 beschlossen hat. Die seinerzeit bewilligten Mittel sind zur Finanzierung der Verlängerung der temporären Aufstockung beim BTB ausreichend, da das Personal gestaffelt bis Mitte Februar 2021 eingestellt wurde und es auch zu vorzeitigen personellen Abgängen gekommen ist. Zudem wurden 12 VZÄ als studentische Aushilfen für die Wahrnehmung von Verwaltungstätigkeiten mit EG 3 TV-L anstatt wie kalkuliert mit EG 6 TV-L eingestellt. Zusätzliche Mittel werden somit nicht benötigt.

Die Umsetzung der Maßnahme hat keine unmittelbaren geschlechtsspezifischen Auswirkungen.

### **E. Beteiligung und Abstimmung**

Die Vorlage ist mit der Senatskanzlei abgestimmt.

### **F. Öffentlichkeitsarbeit und Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz**

Einer Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz steht nichts im Wege. Die Vorlage ist zur Veröffentlichung geeignet.

### **G. Beschluss**

1. Der Senat stimmt der Verlängerung der temporären personellen Aufstockung beim Bürgertelefon Bremen bis zum 31.12.2021 zu.
2. Der Senat bittet den Senator für Finanzen, für die Verlängerung der temporären personellen Aufstockung die erforderlichen haushaltsrechtlichen Beschlüsse des Haushalts- und Finanzausschusses einzuholen.